Deutscher Bundestag **Drucksache 17/3751**

17. Wahlperiode 11. 11. 2010

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Markus Tressel, Nicole Maisch, Ingrid Hönlinger, Dr. Konstantin von Notz, Cornelia Behm, Ulrike Höfken, Bärbel Höhn, Undine Kurth (Quedlinburg), Friedrich Ostendorff und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Die Durchsetzung von Fluggastrechten

Verspätete Abflüge, Ankünfte oder Annullierungen sind neben Fällen der Herabstufung und Nichtbeförderung Bestandteil der sog. Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261/2004. Damit sind es auch Kriterien, um die Rechtsdurchsetzung der Fluggastrechte zu überprüfen. So sind sie gemäß Artikel 17 der Fluggastrechteverordnung die Kontrollparameter, die bereits im Jahr 2007 von der Europäischen Kommission vorgestellt worden sind und über den Erfolg der Verordnung entscheiden. In diesem Bericht wurden erhebliche Mängel in der nationalen Rechtsdurchsetzung festgestellt.

Erstaunlicherweise betonte die Bundesregierung in den Antworten der Bundesregierung auf die Kleinen Anfragen auf Bundestagsdrucksachen 17/2626 und 17/3107, es würden dazu keine Daten erhoben. Aus der gesetzlichen Grundlage des Verkehrsstatistikgesetzes ist das korrekt. Dennoch werden von den Verkehrsflughäfen sowie von allen Fluggesellschaften und der Deutschen Flugsicherung GmbH (DFS) sehr detaillierte Statistiken geführt. Im Rahmen einer Evaluation der Europäischen Kommission wurde zudem auf die umfangreiche Statistik und Expertise von dem Unternehmen EUclaim Deutschland GmbH & Co. hingewiesen (vgl. http://ec.europa.eu/transport/passengers/studies/doc/2010_02_evaluation_of_regulation_2612004.pdf; S. 77, 80 f.). EUclaim führt eine Datenbank, die sich aus vielen Quellen, wie zum Beispiel Behörden zur Überwachung des Flugverkehrs, Flughafenbetreibern, Flugunternehmen und Meteorologischen Stationen, zusammensetzt.

Aus diesen Statistiken sind im Zeitraum von Februar bis Dezember 2009 in Deutschland 796 986 Flüge zur Personenbeförderung registriert worden. Von diesen waren 90 842 zwischen 15 und 90 Minuten zu spät. Ein Anspruch für Fluggäste entsteht nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 allerdings erst ab Verspätungen mit mehr als 180 Minuten. Dieses waren im besagten Zeitraum 1 816 Maschinen. Ein weiterer Tatbestand sind die 5 298 annullierten Flüge. In Anbetracht der Tatsache, dass täglich rund 500 000 Passagiere (Ralph Beisel, Arbeitsgemeinschaft Deutscher Verkehrsflughäfen e. V., am 21. April 2010 in der Sitzung des Ausschusses für Tourismus) in Deutschland per Flugzeug befördert werden, geht schon allein aus diesen beiden Datensätzen hervor, dass täglich Hunderte von Passagieren einen Anspruch auf Entschädigung, Ausgleich oder sonstige Leistungen gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 haben. Und das obwohl die weiteren Kriterien wie Herabstufung, Nichtbeförderung und Verspätungen bei Abflug mit mehr als 120 Minuten hierbei nicht berücksichtigt

sind. Auffällig sind auch die Unterschiede zwischen einzelnen Fluggesellschaften.

Die nach Artikel 16 der Fluggastrechteverordnung zur „Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Flüge von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Flughäfen und Flüge von einem Drittland zu diesen Flughäfen“ zuständige Beschwerde- und Durchsetzungsstelle in Deutschland ist das Luftfahrt-Bundesamt (LBA). Auch die Durchsetzung der Rechte von Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität soll das LBA ebenso wie die Transparenz bei der Angabe von Flugpreisen gewährleisten. In Artikel 16 der Fluggastrechteverordnung heißt es darüber hinaus: „Gegebenenfalls ergreift diese Stelle die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Fluggastrechte gewahrt werden.“

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Kann die Bundesregierung die oben genannte Statistik bestätigen?

   Wenn ja, warum lagen der Bundesregierung diese Daten nicht schon früher vor?

   Wenn nein, warum sind diese Daten keine evaluationsfähigen Kennziffern, die die Bundesregierung zur Auswertung der Rechtsdurchsetzung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nutzt, und wie erklärt sich die Bundesregierung den Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004, wonach diese Daten zur Überprüfung verwendet werden?

   a) Wie viele Fluggäste haben jährlich einen Anspruch aufgrund von Verspätungen, Annullierungen, Nichtbeförderung oder Herabstufung?

   b) Wie viele der betroffenen Fluggäste haben ihren Anspruch geltend gemacht?

   c) Wie viele der betroffenen Fluggäste wurden von den Fluggesellschaften ohne Beschwerdeschreiben entschädigt?

      Gab es hierbei auffällige Unterschiede zwischen den entsprechenden Fluggesellschaften?

   d) Wie wird dieses seitens des LBA überprüft?

2. Warum werden die relevanten Zahlen nicht von der nachgeordneten Behörde erhoben, obgleich sie von Flughäfen, Deutscher Flugsicherung (DFS) und Fluggesellschaften erfasst und gespeichert werden?

3. Sieht die Bundesregierung in Verspätungen, Annullierungen, Fällen von Nichtbeförderung oder Herabstufung geeignete Parameter für eine Evaluation der Rechtsdurchsetzung von Fluggastrechten, und wenn ja, wann plant die Bundesregierung eine Überarbeitung des § 12 des Verkehrsstatistikgesetzes?

   Wenn nein, warum nicht?

4. Welche Daten enthält die Datenbank, die im Bericht der Bundesregierung unter der Ausschussdrucksache 17(20)17 auf S. 4 angeführt wird?

5. Warum enthält diese Datenbank nicht Kennziffern wie Verspätungen bei An- und Abflügen, Annullierungen, Nichtbeförderung oder Herabstufung?

6. Hält es die Bundesregierung im Rahmen des Bürger-Services des LBA nicht für „kundenorientiert“, den Flugpassagier über die Zuverlässigkeit der einzelnen Fluggesellschaften zu informieren, wie es beispielsweise in den Vereinigten Staaten von Amerika geschieht?

7. Worin besteht der Sinneszusammenhang, dass das rückläufige Anzeigeaufkommen beim LBA ein Indikator dafür ist, „dass die Luftfahrtunternehmen den Verpflichtungen der Verordnung im stärkeren Umfang nachkommen“ (Ausschussdrucksache 17(20)17)?

   a) Wie erklärt sich die Bundesregierung in diesem Zusammenhang, dass fast neun von zehn Flugpassagieren angeben (vgl. test, Ausgabe 5/2009, S. 12), nicht genügend informiert zu werden und nur etwa ein Viertel der Fluggäste in der EU jemals von ihren Rechten gehört hat (vgl. Europäische Kommission (2009): Fluggastrechte; Eurobarometer Spezial 319, S. 15)?

   b) Inwiefern wurden die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher bei den Evaluationen der Bundesregierung im Hinblick auf die Rechtsdurchsetzung berücksichtigt?

8. Welche Maßnahmen und welche Sanktionen streben die Bundesregierung beziehungsweise ihre nachgeordnete Behörde an, um den Missstand, dass 86 Prozent der Fluggäste angeben, durch die Fluggesellschaften nicht informiert zu werden, zu beheben beziehungsweise beheben zu lassen vor dem Hintergrund, dass gemäß Artikel 14 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 Airlines ihre Kunden über ihre Rechte informieren müssen?

9. Wie erklärt sich die Bundesregierung den enormen und ansteigenden Zulauf von Fluggästen bei Verbraucherverbänden und Schlichtungsstelle für öffentlichen Personenverkehr, wenn dem gegenüber die Rechtsdurchsetzung durch ein rückläufiges Anzeigeaufkommen nach Ansicht der Bundesregierung besser wird (vgl. Ausschussdrucksache 17(20)17)?

10. Hält es die Bundesregierung für möglich, dass sich Flugpassagiere aufgrund des hohen bürokratischen Aufwands, den sie wegen des schriftlichen Beschwerdeverfahrens mit den Fluggesellschaften eingehen müssen, und der vergleichsweise geringen Streitwerte keine Anzeige erstatten beziehungsweise auf ihren Ausgleich oder ihre Entschädigung verzichten?

    Wie hoch schätzt die Bundesregierung diesen Anteil von geschädigten Flugpassagieren ein?

11. Wie wertet die Bundesregierung die Erfahrungen der Schlichtungsstelle, den Verbraucherzentralen oder den zahlreichen Gerichtsverfahren, wonach Beschwerdeschreiben von Fluggästen durch viele Fluggesellschaften – wenn überhaupt – erst Monate später und dann in aller Regel mit standardisierten Antwortschreiben, in denen sich auf außerordentliche Umstände berufen wird, abgewiesen werden?

12. Hält es die Bundesregierung für möglich, dass das rückläufige Anzeigeaufkommen beim LBA auch in der nicht bekannten Funktion des LBA für Verbraucher liegt?

    Wenn nein, wie viele Bürger kennen die Funktion des LBA im Hinblick auf die Fluggastrechteverordnung?

13. Wird im Rahmen der Informationspflicht der Fluggesellschaften auf die Rolle des LBA hingewiesen?

14. Was tun Bürger, die kein Internet nutzen, bei Beschwerden?

    Müssen diese nach Braunschweig fahren, um eine Anzeige zu erstatten oder ist eine andere unbürokratische Lösung möglich?

15. Wie häufig haben die „Vor-Ort-Kontrollen an Flughäfen" seitens des LBA stattgefunden?

    a) Was waren die Erkenntnisse dieser Stichproben?

    b) Wieso sollen diese Maßnahmen ausgebaut werden, wenn die Bundesregierung keine Defizite in der Rechtsdurchsetzung erkennt?

16. Wie steht die Bundesregierung zu dem seit geraumer Zeit auf der Website der Europäischen Kommission unter http://ec.europa.eu/transport/passengers/studies/doc/2010_02_evaluation_of_regulation_2612004.pdf zum Download zur Verfügung stehenden Evaluationsbericht der Fluggastrechteverordnung, bei dessen „review" im April 2010 auch Vertreter der nachgeordneten Behörde, dem LBA, anwesend waren?

    a) Was sind die Kernerkenntnisse aus diesem Bericht und der „review" für die Bundesregierung?

    b) Warum hielt die Bundesregierung diesen Bericht und das Treffen auf europäischer Ebene im Rahmen der Tourismusausschusssitzung vom 27. Oktober 2010 unter Tagesordnungspunkt 4 für nicht beratungsrelevant?

17. Welche gesetzliche Grundlage liegt der durchschnittlichen Bußgeldhöhe von 3 000 Euro zugrunde?

    a) Aufgrund welcher Einschätzungen wurde diese Sanktion für verhältnismäßig und abschreckend befunden?

    b) Was bedeutet die durchschnittliche Bußgeldhöhe von 3 000 Euro im EU-Vergleich?

    c) Wie hoch ist das durchschnittliche Bußgeld in den anderen EU-Mitgliedstaaten?

    d) Gibt es vom LBA außer den Ordnungswidrigkeitsverfahren weitere Sanktionsmaßnahmen, die bei grober Missachtung der Rechte in Betracht gezogen werden?

    e) Gegen welche Unternehmen hat sich aufgrund welcher Tatbestände die Bußgeldbelegung gerichtet?

    f) Haben sich die Bußgelder gegen deutsche Luftfahrtunternehmen gerichtet?

18. Wie steht die Bundesregierung zu der Arbeit der niederländischen Durchsetzungsstelle, die jährlich deutlich mehr als 10 000 Ordnungswidrigkeitsverfahren einleitet, und wie kommt trotz gleicher gesetzlicher Grundlage (Verordnung (EG) Nr. 261/2004) und geringeren Passagierzahlen die große Diskrepanz zu den zwischen 700 und 800 liegenden Verfahren in Deutschland zustande?

19. Ab wann sieht das Luftfahrt-Bundesamt beziehungsweise die Bundesregierung einen signifikanten Anstieg der Ordnungswidrigkeitsverfahren als gegeben, um gemäß Artikel 16 „weitere, notwendige Maßnahmen sicherzustellen, dass die Fluggastrechte gewahrt werden"?

20. Welche Maßnahmen sind gegen easyJet seit den Antworten der Bundesregierung auf Bundestagsdrucksachen 17/2626 oder 17/3107 eingeleitet worden?

    Welche spezifischen datenschutzrechtlichen Normen tangieren die Bedenken, die die Bundesregierung unter Bundestagsdrucksache 17/3107 hinderte, darauf zu antworten?

21. Hält die Bundesregierung an ihrer im Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und FDP vereinbarten verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle fest oder wird eine separate Schlichtungsstelle für den Flugverkehr diskutiert?

22. Wie steht der Bundesminister für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung zu dem einstimmigen Beschluss der Verbraucherminister auf ihrer Konferenz am 17. September 2010 in Potsdam, wonach das Reiserecht zu vereinfachen ist und die Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr auch verbindlich für Fluggesellschaften werden soll?

23. Wie steht die Bundesregierung zu der Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs zu erheblichen Verspätungen (d. h. die Gleichstellung einer drei- und mehrstündigen Verspätung mit einer Annullierung), und setzt sich die Bundesregierung dafür ein, dass diese Rechtsprechung zukünftig in entsprechende Rechtsakte eingearbeitet wird?

24. Welche Informationen liegen der Bundesregierung zur Auswertung des Konsultationsverfahrens der Fluggastrechteverordnung und der Pauschalreise-Richtlinie vor?

    a) Welche zeitliche Planung ist hier seitens der Europäischen Kommission anvisiert worden?

    b) Ist mit einer Überarbeitung der beiden Rechtsakten zu rechnen?

       Wenn ja, wann?

    c) Welche Position nimmt die Bundesregierung hierbei ein?

25. Wie steht die Bundesregierung zu der Studie des ADAC e. V. von November 2010, die eine Verbrauchertäuschung im Hinblick auf die unterschiedlichen Zusatzkosten für Gepäck, die Sitzplatzreservierung oder das Bezahlen mit Kreditkarte herausgefunden hat?

26. Sieht die Bundesregierung dahingehend Handlungsbedarf?

Berlin, den 11. November 2010

Renate Künast, Jürgen Trittin und Fraktion



Gesamtherstellung: H. Heenemann GmbH & Co., Buch- und Offsetdruckerei, Bessemerstraße 83–91, 12103 Berlin, www.heenemann-druck.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlagsgesellschaft mbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333